

# La formación de administradores de empresas hoteleras desde la perspectiva de los estudiantes. Caso ULEAM

## The training of administrators of hotel companies from the perspective of the students. Case ULEAM

Bárbara Fernández Sanabria<sup>1,\*</sup>, Manuel Rolando Velásquez Campozaño<sup>2,†</sup>, Luís Reinaldo Reyes Chávez<sup>3,‡</sup>,

<sup>1,2</sup>Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

barbara.fernandez@uleam.edu.ec<sup>1</sup>, manuel.velasquez@uleam.edu.ec<sup>2</sup>, luis.reyes@uleam.edu.ec<sup>3</sup>

Fecha de recepción: 10 de junio de 2018 — Fecha de aceptación: 25 de noviembre de 2018

**Resumen** —Convertir al Ecuador en una potencia turística a nivel mundial es una tarea asumida por el Ministerio de Turismo en 2017. A las universidades les corresponde formar profesionales en la Hotelería que aporten con su gestión al desarrollo del país. En el proceso de seguimiento al graduado de la carrera de Hotelería, se han detectado falencias, así surgió esta investigación; que consiste en valorar desde la perspectiva del estudiante, la formación de Administradores de Empresas Hoteleras en la Facultad de Hotelería y Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Se han utilizado métodos empíricos apoyados en la encuesta, entrevista y observación. La muestra estuvo conformada por 160 estudiantes de los cuales 90 graduados y 70 que cursan la carrera en el momento de la investigación. Se utilizó un muestreo aleatorio simple. La encuesta se apoyó en un instrumento tipo cuestionario que fue validado por juicio de expertos. Se entrevistó a 160 individuos que conformaron la muestra. Se utilizaron métodos teóricos; análisis y síntesis, histórico-lógico, inducción-deducción. Se obtuvieron los siguientes resultados; el equipamiento, la funcionalidad y la disponibilidad influyen negativamente en la formación práctica de los estudiantes de Hotelería, se concluye que es necesario que profesores de las asignaturas profesionales reciban actualización en las últimas tendencias de la hotelería lo que incide directamente en la formación teórico-práctico.

**Palabras Claves**—Ambientes de Aprendizaje, Hotelería, Formación Profesional, Prácticas Preprofesionales.

**Abstract**—Turning Ecuador into a tourist power worldwide is a task assumed by the Ministry of Tourism in 2017. The universities are responsible for training professionals in the Hospitality that contribute their management to the development of the country. In the follow-up process to the graduate of the hotel career, flaws have been detected, and this investigation arose; which consists of assessing from the perspective of the student, the formation of Hotel Business Administrators in the Faculty of Hospitality and Tourism of the Laica Eloy Alfaro de Manabí University. Empirical methods supported by the survey, interview and observation have been used. The samples consisted of 160 students of them 90 graduates and 70 who attend the race at the time of the investigation. Simple random sampling is used. The survey was based on a questionnaire-type instrument that was validated by expert judgment. 160 individuals that made up the sample were interviewed. Theoretical methods were used; analysis and synthesis, historical-logical, induction-deduction. The following results were obtained; the equipment, functionality and availability negatively influence the practical training of hotel students, it is concluded that it is necessary that professors of the professional subjects receive updates on the latest hotel trends which directly affects the theoretical-practical training.

**Keywords**—Learning Environments, Hospitality, Professional Training, Preprofessional Practices.

### INTRODUCCIÓN

Muchas empresas financieras, bancos, compañías de seguros y multinacionales, están efectuando inversiones en proyectos netamente turísticos y los gobiernos de países tanto desarrollados como subdesarrollados están considerando el turismo como una fuente importante para sus economías (1)(Fernández, Díaz, Serafín, 2008).

Ecuador se encuentra inmerso en el propósito de cambiar la matriz productiva, esto promueve el despegue del turismo, hasta llegar a convertirse en el centro económico-productivo

del país. Dentro de esta transformación, se hace necesario formar un modelo de hombre capaz de enfrentar los retos modernos que exige un proceso hotelero cada vez más riguroso.

El factor humano es cimiento y motor de toda empresa y su influencia es decisiva en el desarrollo, evolución y futuro de esta. El hombre es y continuará siendo el activo más valioso de una empresa (2)(Triana, 2007).

Esa transformación está dada desde las escuelas técnicas hasta la universidad, y dentro de ella la formación de Licenciados e Ingenieros en Administración de Empresas Hoteleras. Según Novoa (2016), citado por Martínez, (3)Fernández, Fernández (2016) en varios países del mundo las escuelas de Hotelería

\*Master en Gestión Turística Mención Gestión Hotelera

†Magister en Sistemas de Información Gerencial

‡Magister en Gerencia Turística y Hotelera

y Turismo surgen como necesidad de formar y preparar profesionales para el sector turístico. Su importancia está dada por su contribución a asegurar el nivel de capacidad para el desarrollo, la calidad del servicio y la eficiencia del sector, acorde con los estándares internacionales y un alto compromiso con el modelo político (1)(Fernández, Díaz, Serafín, 2008).

El autor reconoce el eslabón esencial que constituyen las escuelas de hotelería y turismo en el proceso de formación del capital humano de las empresas hoteleras. Los estudiantes ingresan con un nivel medio; o sea, graduado de bachiller. De ellos, un por ciento forma el talento humano que, desde la base de la pirámide del servicio, se ubica en los conocidos momentos de la verdad.

El cara a cara al cliente exige de un trabajador especializado en el proceso hotelero, que sea capaz con calidad de ofrecer servicios de acuerdo con los estándares de la empresa.

El turismo, como actividad económica en desarrollo, presenta nuevas tendencias, las que van cambiando en la misma medida que las nuevas tecnologías. Unido a lo anterior aparecen nuevas modalidades del servicio, pero siempre se mantiene la necesidad de un alimento seguro.

Al asumir el reto de perfeccionar, los hombres buscan su realización que se transforma en bienestar de todos. En la hotelería hay que pensar con calidad, eso lleva a trazar cero errores, pues todo detalle ubica al cliente en el centro del servicio.

La Hotelería tiene implícitamente su filosofía humanista, se trabaja para satisfacer necesidades cada vez más definidas y refinadas. Con enfoque a proceso, cada ítem condicionará el recorrido del proceso desde la dimensión entrada hasta la dimensión salida; para ello, el talento humano que asume la tarea debe estar actualizado y preparado para afrontar los retos que sobrevengan constantemente.

Hay que ser consciente de la preparación que se debe tener al asumir cargo alguno en la pirámide de los cuatro procesos esenciales de la hotelería. Esa es la tarea de la educación técnica, sea pública o privada en Ecuador, si realmente se asume la tarea de convertir al país en uno de los principales receptores de turismo internacional de la región Sur de América. De ahí la importancia de preparar, desde la base, especialistas en procesos hoteleros; recepcionistas, camareras de habitaciones, animadores turísticos, cocineros internacionales, personal de servicio de restaurantes.

En estas condiciones de auge del turismo se forman los profesionales en Administración de Empresas Hoteleras de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. No obstante al denotarse limitaciones en el proceso de desempeño profesional de estos graduados se realiza este trabajo investigativo. Cuyo propósito es valorar desde la perspectiva del estudiante el proceso docente-práctico.

¿Cómo incide la formación de los estudiantes de Administración de Empresas en su desarrollo profesional?

## FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

El capital intelectual es la habilidad para transformar el conocimiento y el resto de los activos intangibles en recursos generadores de riqueza, tanto para las empresas como para las naciones. El autor resalta la capacidad de transformar el medio empresarial, teniendo habilidades y experiencia, para de esta forma generar riquezas. Referirse a capital intelectual es esencial en la relación cliente- empresa hotelera, sobre todo cuando existe un mercado donde alcanzar ventajas competitivas.

Ese capital que debe transformar el medio, son los graduados, siempre que hayan adquirido los suficientes conocimientos teóricos- prácticos en cada dimensión del proceso hotelero. Para brindar servicios con calidad y ajustado a las condiciones se necesita de profesionales, titulados en la especialidad, que transformen el medio. El modelo Educativo que desarrolla la Facultad de Hotelería y Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro, defiende el anterior principio.

Plantea (4)Reyes (2016) que la universidad tiene el encargo social de formar el talento humano del país, que, de acuerdo con la Constitución de la República de Ecuador, la educación debe tener un carácter humanista, cultural y científica, exigiendo una instrucción de calidad.

La Constitución de la República, plantea, en los artículos 350 al 353, que transfiere a las Universidades el encargo social de formar académica y profesionalmente al talento humano del país en coherencia con una educación de carácter humanista, cultural y científica como derecho de la persona, como un bien público, en coherencia con la Planificación Nacional de Desarrollo, todo en un marco de calidad.

En concordancia con el modelo educativo de la ULEAM, los graduados de la carrera de Hotelería constituyen un recurso humano de alta calificación. Ellos deben ser capaz, con una filosofía constructivista, de aprender del medio y actuar sobre el mismo; transformándolo en bien suyo y de la sociedad.

Los graduados son importantes en la medida que son sujetos que pueden generar información desde varios puntos de vista. Se sabe que este es una persona con suficiente criterio para calificar la comunidad y la formación que recibió durante varios años. En tal virtud es un PROMOTOR de la universidad y su programa. Esta misma connotación la tiene el estudiante, en ambos casos: son jueces del proceso de formación, calidad, oferta (5)(Navarro, 2016).

La carrera de Hotelería de la Facultad de Hotelería y Turismo tiene la misión de garantizar graduados en Administración de Empresas Hoteleras que cumplan sus funciones con calidad,

que posean sólidos conocimientos, que manifiesten valores éticos y humanos. Esto les permitirá desempeñarse como gestores de alojamiento y restauración contribuyendo con el progreso socioeconómico de la provincia y el país.

Para lograr la misión que se ha propuesto la carrera de Hotelería es preciso la formación técnica de los estudiantes. Se puede manejar el supuesto que si al comenzar la carrera, además de conocimientos de idioma; posean experiencia práctica en áreas básicas, entonces se lograría obtener mejores resultados. Si los estudiantes ya ejecutan procedimientos de los procesos hoteleros, entonces la malla curricular podría centrar la formación en la gestión. Vale destacar que desde la academia, la universidad debe garantizar espacios adecuados con equipamiento, funcionalidad y disponibilidad (taller, laboratorio) que fortalecen la gestión.

Hay países como España, Cuba, México que han buscado solución a la situación con la implementación de escuelas de Hotelería y Turismo que vinculadas directamente a las empresas hoteleras y restauranteras ofrecen carreras técnicas entre dos y tres años. En este sentido gradúan especialistas en Animación Hotelera, Camareras de pisos, Cocineros internacionales, Recepcionistas hoteleros, Servicio gastronómico (meseros).

Por otro lado, con relación a la preparación de los docentes que imparten las asignaturas pre profesionales, el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, exige en el criterio Academia, del modelo genérico de evaluación de Carreras de las universidades del Ecuador, nivel de afinidad entre las asignaturas a impartir y el cuarto nivel de los docentes que sean reconocidos por la secretaría (SENESCYT). Lo anterior influye de forma directa en la formación de los estudiantes de la carrera de Hotelería, unido a la experiencia para dictar asignaturas como Gestión de la Animación Hotelera, Gestión de la Recepción hotelera, Gestión del Ama de Llaves, Gestión en Alimentos y Bebidas. Esto influye en los conocimientos teóricos- prácticos de los estudiantes y que consoliden su formación como Administrador de Empresas Hoteleras. Por tanto, es imprescindible para los docentes que se actualicen en las últimas tendencias de la hotelería.

Las asignaturas relacionadas anteriormente son parte de la malla curricular que de manera general son elaboradas fundamentadas en las características socioeconómicas de las zonas de producción. El plan curricular aprobado por las instancias superiores del ministerio de educación, contiene elementos esenciales para el desenvolvimiento del estudiante en los procesos fundamentales de la hotelería. La experiencia de los profesores que dictan estas asignaturas es primordial en la calidad de la formación de los graduados.

El profesorado de las asignaturas turísticas de mayor contenido académico suele provenir de otras áreas de estudio o carrera universitaria, implicando el desconocimiento de la realidad turística por el formador. Este hecho sesga la materia

impartida hacia la teorización (6)(Abellan, Fayos, Franco, 2015).

Los autores analizan el tema calidad de la enseñanza. La calidad es esencial en el futuro profesional del graduado. Se debe contribuir a consolidar en el estudiante su pasión por ejecutar un servicio de calidad, que contribuirá al desarrollo de la región y el país; de ahí la misión de la carrera de Hotelería, dígame Licenciatura en Hotelería, Ingeniería en Administración de Empresas Hoteleras y hasta incluso mención en Gastronomía.

Las prácticas pre profesionales constituyen un componente esencial de la formación de los estudiantes de educación, quienes con ellas inician su inserción en el mundo laboral por un periodo determinado, tendiéndole así un puente entre la teoría y la práctica, entre la etapa formativa y el ingreso al mercado de trabajo (7)(Vega Arakaki, 2011).

La actividad práctica tiene un transcendental espacio y rol dentro de la formación profesional, de hecho existen programadas horas de práctica en cada sílabo. Las mismas corresponden con la relación de la materia y los procesos hoteleros. Para ello deben existir una serie de condiciones en laboratorios y talleres que se ubiquen en los espacios de la Facultad. Unido a ello y contribuyendo al proceso de titulación los estudiantes desarrollan cuatrocientas horas de prácticas en empresas hoteleras y restaurantes previo convenio con la ULEAM.

En el Reglamento de prácticas pre profesionales de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí en su Art. 1. La Coordinación General de Prácticas o Pasantías Pre-Profesionales de la ULEAM, fue creada el 16 de junio del 2010, con el fin de cumplir y hacer cumplir el Art. 87 de la Ley Orgánica de Educación Superior, publicada en el RO. No. 298 del 12 de octubre del 2010 y que se refiere a los requisitos previos a la obtención del título, cuyo contenido textualmente manifiesta: "Como requisito previo a la obtención del título, los estudiantes deberán acreditar servicios a la comunidad, mediante Prácticas o Pasantías Pre-Profesionales, debidamente monitoreadas, en los campos de su especialidad de conformidad con los lineamientos generales definidos por el Consejo de Educación Superior". Dichas actividades se realizarán en Coordinación con el Vicerrectorado Académico, organizaciones comunitarias, empresas e instituciones públicas o privadas, relacionadas con la respectiva especialidad (Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 2010).

Según (8)Martínez (2009) es de gran importancia para la organización que sus trabajadores desarrollen dicha actitud hacia la calidad. De esta forma, se regula los comportamientos habituales, cotidianos, generalizados y que pueden convertirse en hábito; tipo de conducta que caracteriza los puestos de trabajos operativos, como los de los departamentos de cocina, pisos y en menor medida los servicios gastronómicos e informativos.

La formación de profesionales de calidad tiene que ser un compromiso de todos los que forman parte del problema. Si la universidad no posee los recursos para lograr egresados que acrediten una alta calidad en su formación profesional, la empresa que lo recibe deberá hacer cuantiosas erogaciones para lograr su recalificación (9)(Fuentes, 2009).

Si no hay una eficiente adaptación laboral de los egresados, se hace necesario establecer etapas de adiestramiento para los jóvenes graduados. De esta manera se pueden insertar en sus funciones laborales, por no tener alcanzado durante la etapa de pregrado.

Las exigencias del puesto de trabajo están cambiando muy rápidamente según evoluciona la tecnología. Así, las instalaciones turísticas que no enfrenten este reto, no podrán contar con el talento humano que necesiten para triunfar e incluso para sobrevivir (6)(Abellan, Fayos, Franco, 2015).

Según Feijo, Montarce, Oubina (2016), los graduados que vuelcan su saber y su experiencia en la organización, generan valor. Los estudiantes que se gradúan con la práctica suficiente en los procesos básicos de la Hotelería se colocan a la cima de desempeño profesional. Lo anterior incide de manera positiva en la competitividad de la empresa hotelera.

## METODOLOGÍA

Esta investigación es de tipo explicativa. La población está comprendida por 160 estudiantes de la carrera de Administración de Empresas Hoteleras de la Facultad de Hotelería y Turismo de la Universidad Laica Eloy Alfaro, con una muestra de 160 individuos de la carrera entre 2014-2017-1. De ellos 90 graduados y 70 que cursan la carrera en el momento de la investigación. Se utiliza un muestreo aleatorio simple, con el objetivo de valorar desde la perspectiva del estudiante, la formación de la especialidad.

El cuestionario contiene 7 preguntas cerradas donde se establecen posibles respuestas de alternativa simple (dicotómicas) y respuestas de alternativa múltiple. Para la validación de la encuesta se aplica el método de expertos. Seleccionando un número de 37 individuos, aplicando el test de experticia a 16 profesores de la carrera y 21 especialistas de los hoteles Manta Host, Balandra y Oro Verde, categorizados entre cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Manta. Resultando 36 expertos. La entrevista es estructurada ofreciendo al entrevistador la oportunidad de profundizar en las preguntas de la encuesta, para no minimizar información considerada importante.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En primera instancia se estableció una investigación bibliográfica, porque se tomará como base la información recopilada a través de instrumentos como libros, documentos

digitales, sitios web entre otros concerniente al tema planteado acerca de la innovación como estrategia de desarrollo económico y como esta pueda generar un impacto positivo en la economía del cantón Portoviejo.

También aplicaremos el método descriptivo, el cual trata en describir y evaluar ciertas características de una situación particular analizando los datos reunidos para descubrir las variables relacionadas entre sí como la productividad, el valor agregado y la diversificación ligadas a la innovación.

Se implementó el método cuantitativo-cualitativo. En el estudio cuantitativo se representarán información estadística los cuales representan las principales actividades económicas que desempeñan los habitantes de Portoviejo así como las que generan mayores ingresos al cantón. En el estudio cualitativo analizaremos los datos generados por los gráficos a través de los resultados estableciendo las debidas conclusiones a nuestra problemática planteada.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para una mejor comprensión, los resultados del trabajo de investigación se graficaron Preguntal.

### ¿LAS ASIGNATURAS PRE PROFESIONALES APORTAN EN TIEMPO Y CONTENIDO A TU FORMACIÓN PROFESIONAL?

145 individuos que corresponde al 91 %, consideran que las asignaturas pre profesionales no aportan todo el conocimiento práctico; mientras el 9 % que se representa con 15 estudiantes considera que si aporta.

Los resultados de la entrevista, coinciden con los resultados de la encuesta cuando el mismo 91 % manifiestan que las dificultades están en las asignaturas pre profesionales que no tienen las horas clases suficientes. Al iniciarse la carrera los estudiantes no tienen conocimiento previo de los procesos hoteleros. Vale denotar que los 90 graduados plantean que existen asignaturas como Técnicas de Servicio de Restaurantes que con 32 horas clases que incluye las prácticas diseñadas en los sílabos, no se logra adquirir el conocimiento suficiente para desarrollar con el éxito que corresponde las prácticas pre profesionales y su labores como profesionales.

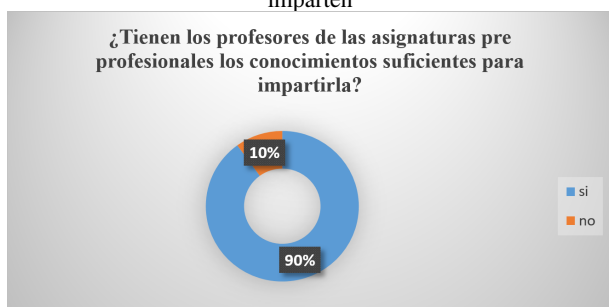
Solo el 15 % considera que aporta y lo explica, el hecho que han estado anterior a la incorporación a la universidad, en cursos de chef o porque han trabajado en restaurantes.

**Tabla 1:** Contribución de las asignaturas profesionales a tu formación

Fuente: Elaboración propia

81 graduados que representa el 90 % del total de graduados, plantean que los profesores si demostraron poseer conocimientos teóricos-prácticos que contribuyan al desempeño de los estudiantes; sin embargo el 10 % consideran que los profesores de las asignaturas pre profesionales no tienen preparación. Sin embargo en la entrevista a estudiantes y graduados hay concordancia en que los docentes deben actualizarse en las últimas tendencias de la Hotelería.

#### ¿LOS PROFESORES DE LAS ASIGNATURAS PRE PROFESIONALES TIENEN LOS CONOCIMIENTOS SUFICIENTES PARA IMPARTIRLA?

**Tabla 2:** Conocimiento de profesores en las asignaturas que imparten

Fuente: Elaboración propia

En totalidad de criterio, los 160 individuos que corresponde con el 100 % de los entrevistados, consideran que el taller para el desarrollo de las prácticas de las asignaturas de los niveles de formación profesional, no tiene la disponibilidad, la funcionalidad ni el equipamiento que fortalezca las prácticas.

El mismo resultado se obtuvo en la entrevista, los estudiantes y graduados consideran que en casos de asignaturas como Técnicas de Servicio en Restaurantes, Bebidas y Cocteles no hay taller de práctica. Este criterio vale recalcar coincide incluso con los resultados de la autoevaluación de la carrera de Hotelería durante el período 2017-1.

#### ¿LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN LA CUAL USTED SE ESTÁ FORMANDO, O SE HA FORMADO COMO PROFESIONAL CUENTA CON TALLERES PARA EL DESARROLLO DE LAS ASIGNATURAS PROFESIONALES?

**Tabla 3:** Talleres de desarrollo

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 4. En el análisis de los resultados de esta pregunta 149 estudiantes que corresponden con un 93 % del total de la muestra consideran que el laboratorio de cocina no cumple con las condiciones para la realización de las horas prácticas que establece la malla vigente. Mientras 19 individuos, que significa el 7 %, dicen que sí tiene condiciones para desarrollar las prácticas.

En la entrevista realizada a la totalidad de la muestra y al socializar las condiciones que deben cumplir el taller, el 100 % de los estudiantes considera que no hay espacio físico suficiente para la cantidad de estudiantes que conforman los niveles de cuarto a sexto. Coinciden en que no hay adecuadas condiciones de trabajo, pero además tampoco existe el equipamiento debido y necesario en aspectos de seguridad.

Los resultados de la entrevista son equivalentes a los resultados de la valoración del departamento de evaluación interna de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

**Tabla 5:** Laboratorio de cocina

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 5. ¿Tiene conocimiento de todos los convenios establecidos con las empresas hoteleras y restauranteras de Manabí? 110 estudiantes si conocen los convenios vigentes con la ULEAM, la cifra corresponden con un 69 %. Mientras que 50,

que significa un 31 %, plantean no tener toda la información, solo parcial.

En la entrevista los estudiantes señalaron que solo conocen de las organizaciones que tienen convenio vigente con la Universidad Laica Eloy Alfaro y con la Facultad de Hotelería y Turismo; si acuden a la comisión de prácticas pre profesionales. Coinciden en que necesitan conocer con anticipación cuales son las empresas donde pueden desarrollar sus horas de prácticas pre profesionales.

**Tabla 6:** Convenio con empresas hoteleras

¿Tiene conocimientos de todos los convenios establecidos con la empresas hoteleras y restauranteras de Manta



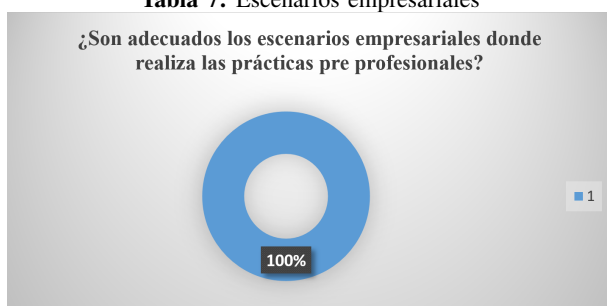
**Fuente:** Elaboración propia

#### ¿SON ADECUADOS LOS ESCENARIOS EMPRESARIALES DONDE REALIZA LAS PRÁCTICAS PRE PROFESIONALES?

Con respecto al nivel de aceptación de los escenarios hoteleros donde realizan prácticas con relación a la aplicación en las áreas hoteleras de los procedimientos, durante el desarrollo de las prácticas pre profesionales, los 160 individuos coinciden en que los ambientes de prácticas son funcionales, tienen equipamiento y espacios adecuados. Ello corresponde en porcentaje a un 100 %. Sin embargo en la entrevista el 100 % de los individuos que hay procedimientos que no pueden realizar en algunos departamentos del hotel, Por ejemplo en ocasiones los administradores limitan las actividades en la recepción, en la cocina, en la caja del restaurante.

**Tabla 7:** Escenarios empresariales

¿Son adecuados los escenarios empresariales donde realiza las prácticas pre profesionales?



**Fuente:** Elaboración propia

#### ¿CONTRIBUYEN LOS COLEGIOS TÉCNICOS DE HOTELERÍA A LA FORMACIÓN DE UN ADMINISTRADOR DE EMPRESAS HOTELERAS?

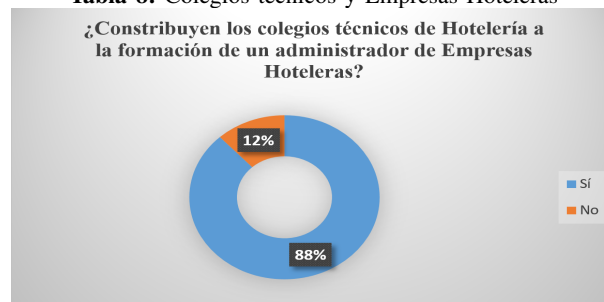
141 individuos que corresponden a un 88 % consideran que la formación que reciben en los colegios técnicos si favorecen

los conocimientos que se reciben en la carrera de Hotelería, mientras que solo 9 que corresponde a un 12 % dice que no.

Sin embargo en la entrevista el 100 % de los individuos están de acuerdo que deberían implementarse colegios técnicos en hotelería. Manifiestan que es importante la formación técnica y que la universidad fortalece la gestión.

**Tabla 8:** Colegios técnicos y Empresas Hoteleras

¿Contribuyen los colegios técnicos de Hotelería a la formación de un administrador de Empresas Hoteleras?



**Fuente:** Elaboración propia

En la observación se demostró que los estudiantes poseen aptitud para la gastronomía, aun cuando por primera vez elaboran alimentos, hacen de manera aceptable. Lo que permite manejar el supuesto que si existieran condiciones de trabajo para desarrollar en mejores ambientes las prácticas del taller, desplegarían el emprendimiento en elaboración de alimentos.

Y finalmente se debe fortalecer la enseñanza del idioma, este debe ser más especializado, ajustado al lenguaje técnico de recepción, ama de llaves, cocina, animación, restaurantes.

Hay similares resultados en investigación de (6)Abellan, Fayos, Franco (2015) al plantear que es importante conseguir elevada profesionalización del servicio que incida en las actitudes y en la capacidad productiva, tributando al logro de la calidad total de los procesos productivos.

Al igual que la presente investigación, estos autores coinciden en la relevancia de los centros de formación adecuados con medios apropiados. Por último también se coincide en considerar que las prácticas pre profesionales en las empresas son la vía principal para incorporar a los estudiantes a la vida profesional.

#### CONCLUSIONES.

Desde la mirada del estudiante en formación y graduado de la carrera de Administración de Empresas Hoteleras, esta investigación ha demostrado que los talleres y laboratorios son de especial interés para los estudiantes por ser el espacio donde se aprende- haciendo. Por tanto las horas de prácticas son fundamentales para la ejecución de labor profesional ajustada a la realidad.

Así mismo que los profesores de las asignaturas de

prácticas pre profesionales deben vincularse con frecuencia a las empresas con el fin de evaluar el cumplimiento de los objetivos del plan de estudios, lo que contribuye al cumplimiento de la misión de la carrera de Hotelería.

Los estudiantes y graduados han considerado que los profesores deben poseer experiencia suficiente para que logren transmitir conocimientos teórico-prácticos en aquellas asignaturas que se vinculan a los principales procesos en hotelería; animación hotelera, camareras de pisos, cocineros internacionales, recepcionistas hoteleros, servicio gastronómico (meseros).

Es valorada como insuficiente la formación que reciben los estudiantes en la carrera de Administración de Empresas Hoteleras, las asignaturas en tiempo no aportan lo suficiente, los ambientes de aprendizaje no tienen equipamiento, funcionalidad y disponibilidad para realizar de manera efectiva las prácticas y los ambientes de aprendizaje no permiten desarrollar las habilidades suficientes, al limitar el acceso y ejecución de procedimientos a los estudiantes.

### RECOMENDACIONES.

Proponer la implementación de colegios técnicos que motiven, formen y fortalezcan vocación de servicios en estudiantes que puedan ingresar a universidades.

Estrechar desde la ULEAM, alianzas con las Empresas Hoteleras y Restauranteras para lograr mayor disponibilidad de espacios para el desarrollo de prácticas pre profesionales.

Ofrecer actualización sobre últimas tendencias en la hotelería anualmente a profesores que imparten asignaturas profesionales.

Recuperar y perfeccionar los talleres de prácticas dentro de los marcos de la Universidad Laica Eloy Alfaro.

### REFERENCIAS

- [1] B. M. Novoa Fernandez, J. M. Berges Diaz, A. Serafin, *et al.*, "Modelo pedagogico para la potenciacion del liderazgo en directivos en las escuelas de hoteleria y turismo," tech. rep., e-libro, Corp., 2008.
- [2] I. Del Castillo Triana, *Impacto de los Recursos Humanos en el desarrollo competitivo del sector hotelero*. Editorial Universitaria, 2000.
- [3] R. A. Martínez, R. L. Fernández, and R. A. Fernández, "Sistema de formación continua para la alfabetización digital de los docentes de la escuela de hotelería y turismo de cienfuegos," *Revista de Educación a Distancia*, no. 49, 2016.
- [4] P. J. Q. Anchundia and L. B. L. Reyes, "Tareas y competencias didácticas profesionales: Reflexiones en las carreras de ingeniería comercial e ingeniería en sistemas

de la universidad laica eloy alfaró de manabí," *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación*. ISSN 2224-2643, vol. 7, no. 2, pp. 181–192, 2016.

- [5] J. Melo Navarro, *Estudio de las Necesidades de Formación en Especialización de los Graduados del Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera de la Universidad de Cundinamarca Seccional Girardot 2016*. PhD thesis, 2016.
- [6] M. J. A. Tolosa, E. F. Solá, and J. A. Franco, "Formación turística: un informe de progreso sobre España," *Papers de Turisme*, no. 7, pp. 47–56, 1991.
- [7] A. De la Vega and M. Arakaki, "Las prácticas preprofesionales en la formación en ciencias de la información: el caso de la pontificia universidad católica del Perú (pucp)," *Revista interamericana de bibliotecología*, vol. 34, no. 1, 2011.
- [8] A. P. Martínez, *Procedimiento para determinar los indicadores de la actitud hacia la calidad en los trabajadores del turismo*. Universidad de Matanzas (Cuba), 2007.
- [9] J. L. H. Fuentes, "Las limitaciones de recursos de la universidad para lograr egresados de calidad vs. los gastos económicos de las empresas en la capacitación de los profesionales. un dilema de actualidad en la relación universidad-empresa," *Pedagogía Universitaria*, vol. 7, no. 1, pp. 46–55, 2002.